

以上の上で、発足時の事業戦略は、以下のようなものとした。

- 全国の郵便局ネットワークを生かしたハブアンドスポーク態勢の構築
少人数郵便局（スポーク）と専門スタッフを配置した取扱郵便局（ハブ）の連携による投資信託の取扱い等、生活設計・資産形成コンサルティングサービスの充実を図る。
- 顧客ニーズに応じた多様な金融商品の積極販売
投資信託の取扱郵便局の拡大及び商品ラインナップの拡充、自動車保険（発足時から）、変額年金保険、第三分野商品等の生・損保商品の取扱い等を進める。
- 不動産事業等新たな事業戦略
東京中央郵便局、大阪中央郵便局、名古屋中央郵便局駅前分室等をオフィス、商業施設、住宅等に賃貸、管理、分譲等する不動産開発事業、低未利用資産を有効活用した駐車場、貸店舗等不動産賃貸・管理業、カタログ販売等通信販売事業等を行う。
- 業務品質の向上等
郵便局の業務指導・点検、研修の徹底等による高いセキュリティレベルの確保、銀行代理業、金融商品仲介業等としての適切な個人情報管理、グループ3社上場審査に適合する財務報告に係る内部統制の確保等を図る。
- 効率化・能率の向上
各種事務処理スキームの標準化及び簡略化、窓口社員の知識及び技能の向上等を図る。
- 人事・給与制度の改革
人事・給与制度を能力及び業績を重視したものに改め、各種手当をインセンティブ要素を持ったものとする等する。
- 郵便局別損益管理による自律的経営管理・独自システムの導入
局別損益管理の導入、汎用端末の導入、本格システムの開発等をする。
- CSRの推進
省エネ・省資源及び環境に配慮した店舗管理、地方公共団体事務等の積極的受託、地域特産物の全国への情報発信、地域住民との交流等をする。

第2節 郵便局(株)の取組

1 郵便局ネットワークの水準の維持

【簡易局の一時閉鎖の緊急対策】

郵便局(株)の店舗である郵便局については、郵便局株式会社法（平17法律100）及び郵便局株式会社法施行規則（平19総令37）で、あまねく全国で利用されることを旨として置かなければならず、また、過疎地については、同法の施行（民営・分社化）の際現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として置くものとされていた。しかしながら、郵便局のうち、委託契約で置いていた簡易郵便局は、民営・分社化時、4,299局のうち約1割の417局が一時閉鎖となっており、その解消が重要な課題となった。

このため、日本郵政は、既存受託者の継続及び一時閉鎖局の新たな受託者の確保をすることで簡易郵便局チャネルの強化を図れるよう、施策の具体化及びスケジュール化、一部施策の試行等をするを目的に、簡易郵便局受託者、地方公共団体の職員、郵便局(株)の執行役員及び受託者の募集事務を担当している実務者を委員とする「簡易局チャネルの強化のための検討会」を社長の諮問機関として置いた。

この検討会は、2007(平成19)年12月20日に開催した第1回の検討会で、骨子としては以下のとおりの「簡易局チャネル強化のための緊急対策」を取りまとめた。

受託者募集のローラー作戦の展開

営業時間の弾力化

移動郵便局の試行

分室の暫定的開設

近隣直営郵便局の渉外社員による巡回サービスの提供

これを受け、郵便局(株)がこれらの緊急対策を実施した。受託者募集のローラー作戦の展開については、2007年12月下旬から以下のようなことをした。

ホームページでの受託者の募集の告知

分かりやすい受託者募集のパンフレットの作成及び問合せがあった者への支社からの送付

営業時間の弾力化については、2008年2月、受託者の募集の条件に、一時閉鎖局を再開するに当たって、原則として午前9時から午後5時（金融業務については午後4時）までとしていた営業時間を、取扱量の見込みが少ない場合等を中心に1日当たり4時間程度とすることを認める（ただし、この場合の委託手数料は、従来とは別料金とする。）ことを加えた。

移動郵便局の試行については、車両による移動郵便局の定期的な巡回によるサービスの提供としてすることとし、2008年2月18日から、愛知県豊田市内の2

か所（1か所は同日、残る1か所は同月20日に試行開始）で、藤岡郵便局（愛知県豊田市）を実施郵便局として、週2回（各回1.5時間）、レタックスの引受け等一部の業務を除く郵便窓口業務及びATMによる貯金の受払い等を行った。

また、2009年2月19日には新たにATMでの通常払込みの取扱いを開始するとともに、同日に豊田市内のもう1か所（実施郵便局は藤岡郵便局）、3月17日及び23日に徳島県鳴門市内及びその近郊の2か所（実施郵便局は北島郵便局（徳島県板野郡））をサービス提供地域に追加した。サービス提供地域の追加は、その後もし、車両による移動郵便局の定期的な巡回によるサービスの提供は、徐々に地域は縮小したが、2017年12月までした。なお、移動郵便局車両については、2008年2月18日から29日までの間、愛称を公募し、「ポスクル」（「ポストオフィス」と「来る」という言葉の一部を合わせたもの）に決定した。

分室の暫定的開設については、近隣の郵便局を含む金融機関まで相当な距離がある等一時閉鎖中の簡易郵便局の再開の必要性が極めて高い地域に暫定的に直営郵便局の分室を開設することとし、2008年3月31日に津久井郵便局津久井青根分室（神奈川県相模原市）、9月12日に上田郵便局上五明分室（長野県埴科郡坂城町）（ローソン店舗内に開設）、10月6日に羅臼^{らうす}郵便局^{みさきちよう}岬町分室（北海道目梨郡羅臼町）、2009年3月25日に新井郵便局新井長沢分室（新潟県妙高市）を開設した。これらの分室は、受託者を確保することができたものから簡易郵便局に移行し、上五明簡易郵便局が同年2月18日、岬町簡易郵便局が9月24日、津久井青根簡易郵便局が2011年10月3日、新井長沢簡易郵便局が2013年4月1日に営業を再開した。

近隣直営郵便局の渉外社員による巡回サービスの提供については、「出張サービス」として実施した。近隣の公共施設等に週2回、1回当たり半日程度、直営郵便局の渉外社員を派遣して切手、葉書等の販売、貯金の預入及び払戻し並びに振替等の受付のサービスを提供することとし、2008年2月29日、北海道及び九州地方の計8か所で開始した。その後、100を超える箇所では実施したが、一時閉鎖していた簡易郵便局の営業の再開に伴い、日本郵便となった後の2015年10月30日をもってサービスを終了した。

【移動郵便局（ポスクル）】



【ローソン店舗内の上田郵便局上五明分室】



【簡易局に関する既存施策の抜本的見直し】

簡易局チャンネルの強化のための検討会は、2008(平成20)年3月21日の第3回の検討会まで開催し、同検討会で、骨子としては以下のとおりの簡易郵便局に関する既存施策を抜本的に見直すこととする最終取りまとめをした。

取扱手数料の見直し

施設転貸制度の創設

サポート体制の改善

業務・システムの改善

これを受け、郵便局(株)が簡易郵便局に関する既存施策を抜本的に見直した。取扱手数料については、受託者の処遇を改善するため、以下の考え方により見直し、2008年8月から適用した。

固定部分を約4割引き上げる。

民営・分社化での取扱手続の変更等で事務処理に特に時間を要することとなった業務について、従量部分の単価を引き上げる。

従来は手数料算定の対象としていなかった業務（通帳の無余白再発行等）を新たに手数料算定の対象とする。

施設転貸制度については、受託希望者の中には施設の用意に要する初期投資（数百万円）の負担が重いという理由から受託者となることを断念する者が存在するため、郵便局(株)が地元自治会の施設、貸店舗等を借り入れて内装工事をし、新たな受託者に有償で転貸するものを2008年4月に創設した。

サポート体制の改善については、以下のことをした。

○ 簡易局サポートマネジャー、事務サポート局等

簡易郵便局からの相談対応、業務に関する点検及び是正指導等をする簡易局サポートマネジャーの業務知識の更なる向上のための訓練の充実

2008年1月、式紙類の請求システムの改善で事務サポート局の事務負担を軽減

同年4月以降、事務サポート局に人員を増配置

事務サポート局の一部事務の分散

○ 研修体制

2008年4月以降、宿泊の取止め、日程の分割及び研修センター以外の場所でも実施することで新規の受託者及び補助者が参加しやすい研修に。また、既存受託者への業務研究会の開催回数を引き上げ（年1回から2回に）、「簡易局パワーアップ研修」を創設して研修を充実

○ 補助者登録システムの導入

受託者の努力に委ねられている補助者の確保に苦勞している受託者が

多いため、これをサポートするものとして、2008年6月に以下のような「補助者登録システム」を導入

本人の同意が得られた範囲内で補助者に関する情報をアップし、
受託者による閲覧を可能化

本人の同意が得られた直営郵便局の期間雇用社員についても登録
対象とし、補助者の候補となる方の裾野を拡大

○ パソコンによる情報提供

2008年3月末、イントラネット上に簡易郵便局向けの専用画面を新たに設定し、体系的で分かりやすい情報を提供

業務・システムの改善については、以下のことをした。

○ 業務フローの見直し

簡易郵便局の負担の軽減並びに事故及びミスの撲滅を図るため、以下のとおり業務フローを見直し

2008年4月、簡易郵便局で保存することとしている証拠書の一部を削減。また、一部の書類のゆうちょ銀行貯金事務センターへの送付を取止め

同年6月、郵便関係の証拠書の授受フローを見直し

○ 新システムの導入

2012年1月、汎用端末で操作性及び快適性に優れた新たな窓口システムを導入

○ 切手類等の購入方法の改善

簡易郵便局で販売する切手類等を受託者がいったん近隣の直営郵便局から購入する際は、その直営郵便局に出向くものとしていたが、2008年6月、郵送による切手類等の購入ができることに

【簡易局の営業の再開】

簡易郵便局に関する一時閉鎖の緊急対策、既存施策の抜本的見直し等の結果、民営・分社化時に417局あり、その後も増加を続けて最大454局あった（2008（平成20）年5月時点）一時閉鎖となっている簡易郵便局は、以下のとおり、2011年3月11日に発生した東日本大震災の影響等で増加した時期があったものの、一時はほぼ半減した。しかしながら、最近は再び増加している。

	東日本大震災 の影響で閉鎖	それ以外の理 由で閉鎖	合 計		東日本大震災 の影響で閉鎖	それ以外の理 由で閉鎖	合 計
2007年度末	－	438	438	2014年度末	14	204	218
2008年度末	－	354	354	2015年度末	14	244	258
2009年度末	－	242	242	2016年度末	14	271	285
2010年度末	61	194	255	2017年度末	13	281	294

2011年度末	29	199	228	2018年度末	12	323	335
2012年度末	20	212	232	2019年度末	10	366	376
2013年度末	15	206	221	2020年度末	10	411	421

2 物品の販売

【年賀状印刷サービス (チラシ)】



【郵便局の通販ショップ (ホームページ画面)】



郵便局(株)は、発足時から、従来のふるさと小包を発展させ、同社直営の「カタログ販売事業」として全国の郵便局でサービスを展開した。また、2007(平成19)年10月15日から12月14日までを取扱期間として、カタログの中からお客さまが選んだ絵柄を年賀状に印刷し、自宅等に届ける「年賀状印刷サービス」を開始した。

2008年4月、「郵便局の選べるギフト」等を追加して展開し、11月4日には、産地直送の名産品、切手を始めとした郵便局オリジナルグッズ等、様々な商品を掲載したショッピングサイト「郵便局の通販ショップ」を郵便局ホームページ上に開設した。

2009年3月31日には、郵便局の通販ショップに「総合印刷サービスサイト」を設け、従来の年賀状印刷に加えて、挨拶状、名刺等を印刷する「総合印刷サービス」を開始した。このサービスでは、一度の注文で複数の商品を申し込む場合に複数割引(1商品につき210円割引)を実施した。また、申込み受付期間を6月1日から8月21日までとして「かもめ～る暑中印刷サービス」を開始した。

この郵便局の通販ショップは、2011年4月に「郵便局のネットショップ」に改称した。

そのほか、郵便局窓口で便箋、封筒、筆記用具等を購入したいとの希望が多かったため、2009年4月6日、山梨県内の全郵便局(簡易郵便局は一部)で便箋、封筒、筆記用具等の郵便関連商品12品目の販売を開始した。6月8日には、全国の郵便局(簡易郵便局は一部)でオリジナルの便箋、封筒、筆記用具等の郵便関連商品「ポストコレクト」(通称「ポスト」)12品目の販売を開始した。

3 不動産事業

【JPタワー(旧東京中央郵便局敷地)】

日本郵政グループは、民営・分社化後の喫緊の課題である収益基盤の確立のため、新規事業の1つとして、郵便局(株)が不動産事業を展開することとし、保

有する不動産の有効活用について検討を進めた。

1931(昭和6)年に竣工し、建物の老朽化、容積率の低利用等が課題となっていた東京中央郵便局は、検討の対象の主要なものの1つであったが、同局の敷地の再整備に着手することとし、「東京中央郵便局の再整備計画」として2008(平成20)年6月25日に公表した。この再整備計画の策定に当たっては、首都東京の顔である東京駅前という立地に必要とされる新たな機能の導入、地上部や地下部の歩行者ネットワークの充実等を織り込むこととした。また、同局の局舎は日本の初期モダニズム建築を代表する建物であるとして保存の要望も多かったため、2007年7月に置いた「東京中央郵便局歴史検討委員会」の提言や技術的な検討を踏まえ、東京駅前広場側の景観を継承する観点から、構造を含めた2スパン分を保存するとともに、その他の部分についても外壁を忠実に再現し、歴史的な景観の保存に努めることとした。竣工予定時期は2011年度内とした。

この再整備計画は、従前から総務省にも相談して進め、再整備のための工事は2008年10月に発注したが、鳩山邦夫総務大臣(同年9月24日就任)が、2009年2月26日、衆議院総務委員会で、重要文化財の価値を有する建物³⁸である東京中央郵便局の工事の中断を求める質問に対し、^{しおのやりゅう}塩谷立文部科学大臣と協議する必要があると考える旨答弁した。その後、鳩山総務大臣は、塩谷文部科学大臣及び河村建夫内閣官房長官と東京中央郵便局を重要文化財として保存すべきであるという点で合意し、現地を視察した上で、解体工事を差し止め、せめて登録有形文化財として認められる形で再開発をすべきとの考えを示した。これに対し、日本郵政は、設計変更をして保存部分を拡大すること等で登録有形文化財となるよう努めたい旨提案し、鳩山総務大臣は、3月13日、郵便局(株)の経営がひどく圧迫されることがあってはならないとしてこれを基本的に了承することを明らかにした。

このような経緯の後、日本郵政及び郵便局(株)は、保存部分を拡大した計画概要を決定し、郵便局(株)、東日本旅客鉄道(株)(JR東日本)及び三菱地所(株)が事業主であることを含めて2010年5月28日に公表した。竣工予定時期は2012年に延ばし、階数等は次ページに示すとおりとして、高層棟については、耐震性能、BCP³⁹対応、地球環境配慮、省エネ等の最先端の技術を導入した。

³⁸ この委員会で、この鳩山総務大臣への質問に先立つ質問に対し、文化庁次長は、東京中央郵便局舎は、戦前の近代建築の優れた作品の1つであり、重要文化財の指定を検討するに足る価値を有していると認識をしている旨答弁した。

³⁹ Business Continuity Plan(又はPlanning):事業継続計画(被災後も最小限の事業を継続)

階数	地上38階、地下4階、塔屋3階
オフィス（賃貸部分）	地上8階～地上37階（高層棟）
商業施設（賃貸部分、約9,000㎡）	地下1階～地上6階（低層棟）
郵便局	地下1階・地上1階
国際ビジネス・観光情報センター	地下1階・地上1階
総合ミュージアム	地上2階・地上3階
国際カンファレンスセンター	地上4階・地上5階
駐車場	地下2階・地下3階
高さ	約200m
敷地面積	約 1万1,600㎡
延べ床面積	約21万2,000㎡

【JPタワー】



2012年1月27日には、建物の名称を「JPタワー」と決定したことを公表した。JPタワーは、5月31日に竣工し、高層棟のオフィスの供給を開始した。また、低層棟の一部では、7月17日に東京中央郵便局、郵便事業(株)銀座支店（当時。現在は日本郵便の銀座郵便局）JPタワー内分室（ゆうゆう窓口）及びゆうちょ銀行本店が移転し、取扱いを開始した。

【その他の不動産事業】

郵便局(株)は、JPタワーのほか、高度商業地域に所在する郵便局等の敷地を対象とする不動産開発事業、分譲マンション事業等に取り組んだ。2012(平成24)年9月までの時期の主なものは、大阪駅西地区の開発計画及びザ・コートガーデン目黒東山であった。

大阪駅西地区の開発計画については、大阪駅前に所在する大阪中央郵便局は、東京中央郵便局と同様、建物の老朽化、容積率の低利用等が課題となっていたため、大阪中央郵便局の敷地と隣接する西日本旅客鉄道(株)（JR西日本）所有の敷地を併せて同社グループとの共同開発をすることとし、日本郵政及び郵便局(株)は、2008年12月5日、その概要を公表した。建物は、地上40階、地下3階、塔屋2階、主な用途は郵便局（窓口）、劇場、商業施設及びオフィス（賃貸）の複合施設とし、劇場については、(株)オリエンタルランド（千葉県浦安市）に賃貸し、運営を同社に委託する予定とした。

この開発計画については、2012年の竣工を目標として検討を進めたが、日本郵政及び郵便局(株)は、2010年5月18日、当時の経済状況に鑑み、竣工時期の目標を見直すとともに、この見直しに伴い、劇場を整備する方針に変わりはないものの、オリエンタルランドへの劇場の賃貸及び運営の委託については合意の上で解消することを公表した。開発計画の検討については、その後も経済環境及び周辺開発の状況を見ながら続けた。

ザ・コートガーデン目黒東山については、東京都目黒区の郵政社宅の跡地を開発して分譲マンション事業を行うこととし、跡地の所有者である郵便局(株)と建築主である三井不動産レジデンシャル(株)(東京都中央区)による共同事業方式で実施して、2012年3月に引渡しをした。

4 その他の新規事業

郵便局(株)(2012(平成24)年10月以降は日本郵便)は、全国の郵便局ネットワークを通じて「お客さまの現在と将来のより良い生活づくり」に貢献すべく、お客さまの総合生活支援企業として、公社以前からの郵便、貯金及び保険のサービスに加え、物品の販売及び不動産事業のほか、お客さまの多様なニーズに応じて利便性が高い多様なサービスを提供することを目指し、また、収益源の多様化による経営の安定確保につなげるため、様々な新規事業を展開した。

【提携金融商品の販売】

発足時の事業戦略としてお客さまのニーズに応じて積極的にすることとしていた金融商品の販売は、郵便局(株)(2012(平成24)年10月以降は日本郵便)がグループ外の保険会社と提携してするものについては、自動車保険、変額年金保険、法人(経営者)向け生命保険商品及び第三分野保険商品について開始し、それぞれの取扱郵便局を拡大した。

自動車保険については、郵便局(株)が損害保険代理店となり、「相手方への賠償」や「ご自身の治療費」、「車の修理費」等の基本補償に加え、「もらい事故の際の弁護士費用」や「入院時の諸費用」、「事故・故障時の諸費用」等を基本特約でカバーする商品として、2007(平成19)年10月、郵便局23局で損害保険会社7社(2014年9月以降は5社)の共同保険「郵便局の自動車保険」の販売を開始した。

取扱郵便局は、2008年10月1日に303局、2009年7月1日に600局、2012年1月23日に701局、8月1日に1,241局、2013年10月1日に1,495局に拡大した。

変額年金保険については、リスク・リターン特性で貯金及び国債と投資信託の間を埋める商品として、2008年5月29日、郵便局79局で生命保険会社4社の3種類4商品⁴⁰の販売を開始した。

⁴⁰ 種類については以下のとおりであり、このうち据置型のものが2商品

据置型 : 保険料を一時で支払い、年金受取りまでの据置期間を10年以上とする商品

早期受取型 : 保険料を一時で支払い、年金受取りまでの期間を1年とする商品

積立型 : 保険料を月払いで支払い、年金受取りまでの積立期間を10年以上とする商品

なお、これら変額年金保険については、郵便局(株)及びゆうちょ銀行が同じ商品を販売したが、郵便局(株)による販売は、ゆうちょ銀行からの受託ではなく、生命保険会社から直接受託している。

取扱商品は、2009年6月30日をもって1種類2商品の販売を終了した。残る2種類2商品も2017年3月31日をもって販売を終了したが、その一方、4月3日に新たに1種類2商品、10月2日にも新たな1社の1種類1商品の販売を開始した。

取扱郵便局は、2008年10月1日に166局、2011年10月3日に247局、2012年7月25日に508局、2013年10月1日に1,079局、2019年2月18日に1,093局、5月10日に1,094局に拡大した。

法人（経営者）向け生命保険商品については、経営者の退職金対策、事業保障、事業承継、相続対策等の様々なニーズに応えるものとして、2008年10月1日、郵便局55局で生命保険会社の商品の販売を開始した。

取扱郵便局は、2009年7月1日に124局、2011年10月3日に126局、2012年7月25日に134局、2013年10月1日に165局、2014年10月1日に200局に拡大した。

第三分野保険商品については、需要が高まっていた医療保障ニーズに応えるものとして、2008年10月1日、郵便局300局で生命保険会社の商品であるがん保険及び終身医療保険（引受条件緩和型医療保険）の販売を開始した。

取扱郵便局は、2009年7月1日に1,000局に拡大した。がん保険については、2013年10月1日以降に更に順次拡大し、2015年7月1日に保険窓口の取扱いがない郵便局及び簡易郵便局を除く全局とした。

なお、以上のほか、2018年10月には、疾病以外の日常生活を取り巻く様々なリスクに備えられるものとして、1,495局で損害保険会社の商品である傷害保険の販売を開始している。

【広告ビジネス】

2008(平成20)年4月1日、郵便局の店頭余裕スペースと全国のネットワークを有効活用して行う広告ビジネスを開始し、広告主のポスターやパンフレット類の郵便局店頭での掲出、試供品やクーポン券を窓口で手渡し配布するサンプリング、イベントスペースの提供等を展開した。

2009年6月、初の地方公共団体による活用事例として、関東・関西・中京圏に所在する郵便局約450局で富山県の観光PRキャンペーン「パノラマ キトキト 富山に來られ キャンペーン」の広告を展開した。このキャンペーンでは、富山県のポスター及びパンフレットを掲出し、及び設置したほか、郵便局のモニターで観光案内ビデオを放映し、郵便局の無料マガジン「モヨリノ」に富山県の広告を掲載する等様々な方法で観光PRをした。

2010年5月には、(株)トヨタマーケティングジャパン（東京都文京区。現トヨタ自動車(株)）が全国41都道府県の郵便局97局の局内スペースを利用して延べ250回以上の新車PRイベントを行った。

2011年4月からは、大手受験予備校の四谷学院（運営会社:ブレンバンク(株)（東京都新宿区））が、中国地方で初めての開校となる広島校のPRのため、広島駅前ロータリーに近い広島東郵便局に全国の郵便局で初めて屋上スペースを活用した屋外広告を掲出した。

そのほか、JPタワーに移転した東京中央郵便局にポスター及びパンフレット類をまとめて掲出できるPRスペースとして「JPラック」を置き、博多郵便局に期間限定の「巨大屋外広告幕」を掲出する等、様々なビジネスに取り組んだ。

広告掲出等の申込みについては、広告ビジネスを開始した当初は郵便局(株)指定の広告代理店で受けることとしていたが、後身の日本郵便は、広告ビジネスを専門に担う子会社としてJPコミュニケーションズ(株)を設立し、2014年10月1日からは同社に集約して受けることとした⁴¹。

5 もっと愛される郵便局になるための取組その他の取組

【もっと愛される郵便局になるための取組】

日本郵政グループは、グループ各社が提供する郵便、貯金及び保険の各サービスが郵便局で一元的に利用できることの利便性を訴求するため、また、日頃グループ各社のサービスを利用しているお客さまに対して、郵便局で利用できる様々な商品及びサービスに気付いてもらうとともに、感謝の気持ちを伝える機会とするため、2008(平成20)年3月3日から31日まで、全国の郵便局及びグループ他社の店舗で対象商品又は対象サービスを利用したお客さまの中から合計2万人に「特選グルメセット」や「カタログギフト」が当たる「春のありがとうフェア」を実施した。この「ありがとうフェア」は、お客さまから好評を博し、以降、賞品の充実、当せん者総数の拡大等をしながら、2008年夏及び冬、2009年春及び秋並びに2010年春及び秋と計7回実施した。

また、郵便局(株)は、2008年10月1日、グループ発足1周年を迎えるに当たり、全国の郵便局及びグループ他社の店舗で配布し、グループからの様々な情報を発信する季刊の無料マガジン「モヨリノ」を創刊した。このモヨリノは、お客さまが手元に保存して便利に活用できる「郵便局ご利用ガイド」や、グループのお勧めサービス、キャンペーン情報等を分かりやすく紹介するページとともに、郵便局がお勧めする話題のグルメの誌上紹介及び通信販売、季節の生活情

⁴¹ 郵便局やJPコミュニケーションズが契約する指定広告代理店でも申込みを受けるが、申込みに対する承認は全てJPコミュニケーションズがする。

報等、全国のお客さまの役に立ち、楽しめる内容とした。創刊号では「「モヨリノ」創刊記念企画 郵便局をまるごと楽しむ!」を実施し、読者限定でふるさと小包のハム詰合せを特別価格（25%割引）で提供したほか、カタログ掲載商品の割引等グループ各社の利用特典を紹介した。

そのほか、郵便局(株)及び郵便事業(株)並びにネスレコンフェクショナリー(株)（兵庫県神戸市）は、2009年1月8日から、共同で、①「キットメール e-センスカードセット」の販売、②「キット、サクラサクよ。」オリジナルフレーム切手の販売、③「サクラサク郵便局」及び④受験生を応援するテレビCMの放映、から成る「受験生応援企画」を実施した。この企画は、願書申込み、合格通知の配達等、受験生と多くの接点を持ち、受験生の成長を見守ってきた郵便局と、受験生にお守りのように親しまれ、教師及び家族等からも受験生応援アイテムとして絶大な支持を得ているネスレコンフェクショナリー（現ネスレ日本(株)）のチョコレート「キットカット」⁴²が協力して実現したもので、「キット、想いとどく」をコンセプトに、同年の受験シーズンに臨む全国の受験生を励ますとともに、受験生を応援する皆さんを支援した。

「キットメール e-センスカードセット」については、郵便局及び「キットカット」の共同企画商品として、「キットカット キットメール」、140円切手及び「キットカット」のイメージキャラクターである女優の北乃きいさんと桜をデザインしたe-センスカード⁴³2枚をセットにしたもの（税込450円。数量限定）を全国の郵便局（簡易郵便局を除く。）限定で販売した。

「キットカット キットメール」は、「キットカット」4本入りのパッケージに宛先及びメッセージの記入欄を設け、応援、激励等のメッセージを記入し、140円切手を貼ってそのまま郵送できるものとした⁴⁴。この商品は、6月24日、2009年カンヌ国際広告祭のメディア部門で日本企業初となるグランプリを受賞した。

「キット、サクラサクよ。」オリジナルフレーム切手については、北乃さんと満開の桜をデザインしたものとし（税・送料込2,700円。販売元:(株)プレジール）、1月下旬から期間限定で販売した。

「サクラサク郵便局」については、東京大学の正門前に所在する本郷郵便局（東京都文京区）の外装及び内装をともに桜柄一色にラッピングし、センター

【キットメール】



⁴² 「キットカット」をお守りにする現象は、九州地方の方言で「きつと勝つとお（きつと勝つよ!）」が「キットカット」に似ているため、同地方を中心に受験生の間で自然に生まれ、2000年頃からこのことが受験生の間に口コミで広まり始めたとされている。

⁴³ 公社時代の商品名は「e-センスCard」

⁴⁴ 「キットカット キットメール」単体はコンビニエンスストア等でも販売された。

試験に挑む受験生等に「春はきっとやってくる、満開のさくらを願って」という応援メッセージを贈った。また、受験生や受験生を応援する皆さんが思い思いの願いを「ウィッシュカード（願い事を記入するカード）」に書き込み、桜の樹をかたどった「願いのボード」に掛けられる「サクラサク願いの杜」も設けた。

受験生を応援するテレビCMについては、北乃さんが受験生を演じ、郵便局を舞台にしたものをネスレコンフェクショナリーが1月から放映した。

郵便局(株)及びネスレコンフェクショナリーは、翌2010年1月の受験シーズンに向けても受験生応援企画を実施した（企画内容は一部異同あり。）。「キットメール」については、2010年版は「相田みつをメッセージ入りしおり」付きのものとし、以降も特長を変えながら毎年の受験シーズンに向けて販売している⁴⁵。

【大型店舗の開設】

郵便局(株)は、お客さまの多様なニーズに応え、郵便局ネットワークを維持するため、お客さまサービスの向上並びに郵便局での商品及びサービスの取扱いの拡大等を目指して、都市部のお客さまの利用が多い地域で、利用しやすい場所に、多くのお客さまにもよりスムーズに対応することができる大型店舗を開設することを試行することとした。第1号店は、2009(平成21)年6月1日、多くの企業が集まるオフィス街である東京都港区西新橋に、既存の2局を統合して「西新橋郵便局」を開設した。同局は、地下鉄駅からも近い地域の中心となっている通りに面した立地とし、窓口ロビーに「コンシェルジュ（案内係）」を配置してお客さまへの手続の説明及び適切な案内をすることで待ち時間を短縮した。また、「オレンジスクエア」を愛称とする物販コーナーを設け、記念切手その他郵便関連商品、ふるさと小包、ギフトカタログ、キャラクターグッズ等を販売した。

【西新橋郵便局】



第2号店は、9月7日、大阪市中央区谷町に、既存の4局を統合して「大阪谷町四郵便局」を開設した。同局は、オフィス街やその近隣のお客さまに利用されるよう地下鉄駅の近くの通りに面した立地とし、コンシェルジュを配置した。

これら2局の開設を試行してオフィス街ではお客さまのニーズがあることが確認できたが、オフィス街以外の商業地域等でも試行することとし、2010年8月2日、東京都中央区日本橋に、既存の4局を統合して「日本橋南郵便局」を

⁴⁵ 共同企画元は、郵政側は2013年版からは日本郵便、ネスレ側は2011年版からはネスレ日本

開設した。同局は、オフィス街及び商業地域の両方のお客さまが利用しやすいよう地下鉄駅と直結した立地とし、西新橋郵便局と同様のコンシェルジュ及びオレンジスクエアに加え、日本橋が郵便発祥の地であるため、お客さまが立ち寄りたくなる「郵便発祥の地 日本橋を感じるギャラリー」等を設けてお客さまへの情報発信をした。

11月15日、横浜市西区でも、既存の2局を統合して「横浜駅西口郵便局」を開設した。

これら4局の試行では一定の成果が得られ、今後、店舗の配置を検討する際に生かしていくこととした。

【年金加入記録交付業務】

第164回通常国会の2006(平成18)年6月の衆議院厚生労働委員会での質疑に端を発した、国のコンピュータに保存されている国民年金及び厚生年金保険の加入や受給の記録が間違っていたり漏れているという「年金記録問題」⁴⁶は、2007年2月に基礎年金番号に統合されていない記録が5,095万件あることが明らかとなって極めて大きな社会問題となった。そのため、これらの年金を管掌する社会保険庁及びその業務を引き継いだ日本年金機構のみならず、政府を挙げて、2008年4月から全ての年金加入者及び年金受給者に年金記録が送付された「ねんきん特別便（全員特別便）」その他の様々な措置が講じられた。

郵便局(株)（2012年10月以降は日本郵便）は、それらの措置のうち、社会保険労務士会が協力して行われたねんきん特別便に関する相談の会場の1つに郵便局の一角を提供して協力した。また、日本年金機構が運用をしているインターネット経由で年金加入記録を確認できる「ねんきんネット」で提供されるサービスのうち、年金加入記録交付業務を同機構から委託を受けてお客さまの負担なしで行うこととした。この年金加入記録交付業務は、お客さまから申込みを受けて、本人確認をした上で郵便局の社員がねんきんネットにアクセスし、年金加入記録を印刷してお客さまに渡すもので、2011年2月28日に全国の郵便局204局で開始し、当初は2012年3月30日までの取扱いとしていたが、3次にわたり1年間ずつ取扱期間を延長し、2015年3月末まで取り扱った（終了時点の取扱郵便局は203局）。

第5章 ゆうちょ銀行

⁴⁶ 政府や日本年金機構はこの問題をこのように称したが、一般には「消えた年金」や「宙に浮いた年金」と称されることが多かった。